

Instruksi Kerja CC Pegadaian

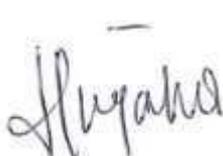
Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023

Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05

Revisi : 01



Dibuat oleh,	Diperiksa oleh,	Disetujui oleh,
		
Nama : Dina Kusumawardani	Nama : Franskel Wawan Ardiansyah	Nama : Rosyid Hamidi
Jabatan : Pranata 4	Jabatan : Kepala Departemen Contact Center	Jabatan : Kepala Divisi Jaringan & Operasional
Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023	Tanggal : 02 Oktober 2023

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengendalian Dokumen softcopy dan Hardcopy	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05
	Revisi : 01

1. Rujukan

1.1 SOP Pengendalian Dokumen Softcopy dan Hardcopy

2. Tujuan

2.1 Mengendalikan dokumentasi sistem manajemen mutu CC Pegadaian

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari proses pengendalian dokumen ini adalah mulai dari proses pengajuan dokumen (penambahan, perubahan, maupun pengurangan) sampai dengan pendistribusiannya baik dokumentasi nasional maupun dokumentasi area, dokumen internal maupun eksternal dan proses pengendalian data history percakapan nasabah dan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel

4. Indikator Kinerja Prosedur

4.1 Dokumen diregistrasikan sesuai dengan waktu dan prosedur yang telah ditetapkan

4.2 Dokumen didistribusikan ke pihak-pihak yang terkait

5. Rincian Prosedur

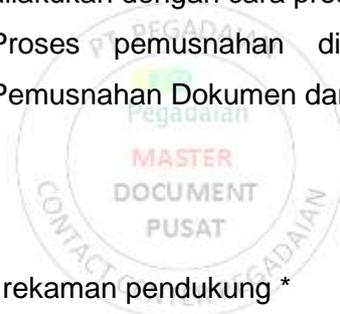
5.1 Mengendalikan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Proses backup data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel
 - Data history percakapan nasabah akan di lakukan proses backup pada sistem cloud dan aman
 - Data history percakapan nasabah yang akan dibackup dengan kurun waktu diatas 1 tahun
- b. Peghapusan data history percakapan nasabah pada aplikasi Omni Channel
 - Penghapusan dilakukan apabila sudah disetujui oleh pihak klien
 - Proses pemusnahan dilakukan setelah ada proses persetujuan antara kedua belah pihak, apabila data berbentuk hardcopy penghapusan dilakuakn dengan cara menggunakan mesin penghancur/ *Re-Cycle* / Dibakar dan apabila data berbentuk softcopy penghapusan dilakukan dengan cara proses delete/hapus
 - Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan

Instruksi Kerja CC Pegadaian Pengendalian Dokumen softcopy dan Hardcopy	Tanggal Berlaku : 02 Oktober 2023
	Kode Dokumen : SUP.PGDN.02.05
	Revisi : 01

5.2 Mengendalikan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel

- a. Proses backup data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel
 - Data recording nasabah akan di lakukan proses backup pada sistem cloud dan aman
 - Data recording nasabah yang akan dibackup dengan kurun waktu diatas 1 tahun
- b. Peghapusan data recording nasabah pada aplikasi Omni Channel
 - Penghapusan dilakukan apabila sudah disetujui oleh pihak klien
 - Proses pemusnahan dilakukan setelah ada proses persetujuan antara kedua belah pihak, karena data recording berbentuk softcopy penghapusan dilakukan dengan cara proses delete/hapus
 - Proses pemusnahan didokumentasikan pada form berita Acara Pemusnahan Dokumen dan Catatan



6. Dokumen / rekaman pendukung *

No	Nama dokumen / rekaman	Masa Simpan	Penanggung Jawab
1			
2			
3			
4			
5			

*) dokumen bisa berupa dokumen-dokumen yang telah ditetapkan pada SMM ataupun di luar SMM yang mendukung prosedur operasi standar terkait.

7. Catatan perubahan dokumen

Rev.	Tanggal Berlaku	Deskripsi Perubahan
1	-	-
2	-	-